

Funktionen kommunikativer Paraphrasen

Am Beispiel von Gesprächen zwischen Bürgern und Beamten am Sozialamt*

0. Überblick
1. Definition der Paraphrase
2. Möglichkeiten von kooperativem Handeln am Sozialamt
- 2.1. Anspruch und Ziele der Sozialhilfe
3. Typen rekonstruierender Paraphrasen
- 3.1. Vollständige Paraphrasen
- 3.2. Zusammenfassende Paraphrasen
- 3.3. Aspektualisierende Paraphrasen
- 3.3.1. Konkretisierende Aspektualisierung
- 3.3.2. Dekonkretisierende Aspektualisierung
- 3.3.3. Expandierende Aspektualisierung
- 3.3.4. Reduzierende Aspektualisierung
4. Die reduzierende Aspektualisierung als Ausdruck scheinbarere Kooperativität
5. Zusammenfassung und Wertung
6. Schlußbemerkung

0. Überblick

Ich werde mich im folgenden mit den Funktionen kommunikativer Paraphrasen beschäftigen, u.z. mit d e n Funktionen, die sie in Gesprächen zwischen Bürgern und Beamten am Sozialamt haben können.

Dabei gehe ich aus von der Unterscheidung zweier Typen kommunikativer Paraphrasen, nämlich einer "rhetorischen Paraphrase" und einer "rekonstruierenden Paraphrase". Während die rhetorische Paraphrase dem Sprecher dazu dient, seinen Gedankengang verständlicher zu machen, ihn zu explizieren und zu präzisieren, dient die rekonstruierende Paraphrase dem Sprecher dazu, den Gedankengang seines Gesprächspartners nachzukonstruieren. Mit der letzteren Form der kommunikativen Paraphrase werde ich mich im folgenden beschäftigen.

Ich werde zeigen, daß rekonstruierende Paraphrasen einerseits Ausdruck der Fähigkeit des Individuums sein können, sich in den anderen hineinzuversetzen, seine Perspektive zu übernehmen, andererseits aber auch die

Funktion haben können, das Gespräch thematisch zu steuern, indem Themen ausgeklammert bzw. hervorgehoben werden. Innerhalb einer Institution wie dem Sozialamt erhalten sie damit auch die Funktion, den Bürger, der mit der Institution Sozialamt nicht vertraut ist, zu institutionen-relevanten Sprechhandlungen zu veranlassen.

Nach einer Begriffsbestimmung sollen verschiedene Typen von kommunikativen Paraphrasen vorgestellt werden, die aufgrund einer Analyse eines Korpus von Sozialamtsgesprächen zwischen Bürgern und Beamten gewonnen wurden. Eine Analyse der Funktion der verschiedenen Paraphrasentypen soll u.a. zeigen, daß mit bestimmten Formen rekonstruieren der Paraphrasen der Gedankengang des Gesprächspartners nur scheinbar nachkonstruiert wird, so daß die Paraphrasen hier nicht Ausdruck einer gelungenen Perspektivenübernahme sind, sondern als dialogthematische Steuerungsmittel eingesetzt werden. So können sie am Sozialamt dann eingesetzt werden, wenn dem Bürger deutlich gemacht werden soll, welche Themen in dieser Institution zulässig sind und welche nicht. Wird ein solches Gesprächsverhalten dem Kommunikationspartner nicht durchsichtig gemacht, so erweisen sich die rekonstruierenden Paraphrasen als Mittel einer direktiven Gesprächsführung.

1. Definition der Paraphrase

Bei der Analyse der Paraphrasenrelation orientiere ich mich an dem Begriff "kommunikative Paraphrase", wie er von Ungeheuer (1969) und von Rath (1975) gebraucht wird und werde wie diese von einem alltags-sprachlichen Vorverständnis der Paraphrase ausgehen, das ich folgendermaßen formulieren möchte:

Zwei sprachliche Einheiten stehen dann in einer paraphrastischen Relation zueinander, wenn die zweite Äußerung das in der ersten Äußerung Erwähnte teilweise oder insgesamt wiederaufnimmt, und damit Ähnliches oder Gleiches ausgedrückt wird.

Diese Definition der Paraphrase gibt keine klar bestimmten Kriterien an, nach denen Paraphrasen als solche erkannt werden können, sondern operiert mit Begriffen wie Ähnlichkeit und Gleichheit. Beides sind zentrale Begriffe semantischer Theorien. Die Ungeklärtheit dieser Begriffe innerhalb der Theorien läßt es sinnvoll erscheinen, sich in der folgenden Diskussion auf ein alltagssprachliches Verständnis dieser Begriffe zu stützen.

Ein solches methodisches Vorgehen schließt die Möglichkeit einer operationalen Definition der Paraphrase von vornherein aus und impliziert, daß das Erkennen von Paraphrasen immer ein hermeneutisch-interpretativer

Akt ist. Gleichzeitig gibt es natürlich immer einen oder mehrere ausdrucksseitige Indikatoren, die auf eine Paraphrasenrelation hinweisen und über die das Verstehen von Paraphrasen als Paraphrasen initiiert und abgesichert werden kann.¹

1.1. Die Begriffe "rhetorische Paraphrase" und "rekonstruierende Paraphrase"

In Analysen, die sich mit der kommunikativen Paraphrase beschäftigen (siehe z.B. Ungeheuer (1969), Rath (1975), Schank/Schoenthal (1976)), wird immer auf die zentrale Funktion der Paraphrase im Verständigungsprozeß verwiesen: Der jeweilige Sprecher wiederholt, expliziert, präzisiert und aspektualisiert seinen Gedankengang mit gleichen oder ähnlichen Worten, um sich seinem Gesprächspartner besser verständlich zu machen. Hier wird also die Form der Paraphrase betrachtet, die als ein im weitesten Sinne rhetorisches Mittel im Gespräch eingesetzt wird.

Im folgenden soll diese Form der Selbstparaphrase deshalb "rhetorische" Paraphrase genannt werden. In den Gesprächen am Sozialamt werden mit Hilfe rhetorischer Paraphrasen Fragen präzisiert, Zusammenfassungen eines oder mehrerer Gedankengänge vollzogen, Themen abgeschlossen und Argumente verstärkt.

Eine andere Form der Paraphrase sehe ich in solchen sprachlichen Einheiten, mit denen der Sprecher eine vorangegangene Äußerung seines Gesprächspartners aufnimmt und den gesamten Gedankengang oder Aspekte davon interpretierend rekonstruiert. Hier verdeutlicht der Sprecher nicht seinen eigenen Gedankengang, sondern versucht eine Rekonstruktion dessen, was sein Gesprächspartner gemeint haben könnte, er versucht seinen Standpunkt zu verstehen. Gleichzeitig zeigt der Sprecher seinem Gesprächspartner, wie er ihn verstanden hat und gibt ihm die Möglichkeit, ihn zu korrigieren. Solche Paraphrasen will ich im Gegensatz zu den rhetorischen Paraphrasen "rekonstruierende" Paraphrasen nennen.

Im Beispiel I handelt es sich um eine solche rekonstruierende Paraphrase:

Klientin

Beamter

die frau eee hat 7 gesagt 7 der
würde im herbst beginnen der
1 2äh2 1 umschulungskurs also
beziehungsweise es ist so art
lehre 5s5 11 die dauert zwei
jahre 5s5 ein jahr die 7schul7
5s5 1 schulbildung 5s5 und 1
ein jahr 1 schulbildung 5s5 und
1 ein jahr praktikum 5s5 1 in
nem betrieb 5s5 11 und danach
noch mal vierteljahr schule
5s5 1

Klientin

Beamter

im

8 *herbst beginnen* 5f5

3ja z3 11

also die umschulung würde im herbst
beginnen 5s5 1

*und es wäre dann lebrgang von 8
zwei jahren* 5f5 1 ja 5s5

414 und 1 dann anschließend prakti-
kum 5s5 1²

Ich verzichte an dieser Stelle auf eine genaue Analyse dieser Paraphrase und möchte nur festhalten, daß der Beamte in seiner Paraphrase drei Aspekte der Äußerung der Klientin aufnimmt. Ich nenne diese Form der Paraphrase "aspektualisierende" Paraphrase.

Mit Hilfe dieser aspektualisierenden Paraphrase reformuliert der Beamte bestimmte Fakten, die er der Klientin zur Bestätigung anbietet, um sich darauf im Laufe des Gesprächs als gemeinsames, abgesichertes Wissen berufen zu können.³

Mit Hilfe der aspektualisierenden Paraphrase steuert der Beamte aber auch in die ihm thematisch relevant erscheinende Richtung. Grundsätzlich läßt sich zu dieser Form der aspektualisierenden Paraphrase sagen, daß sie als dialogthematisches Steuerungsmittel eingesetzt wird.

Unter "dialogthematischen Steuerungshandlungen" verstehe ich mit Schwitalla (1979, S. 71) "alle Akte, mit welchen ein aktueller Sprecher entweder einen oder mehrere Dialogpartner zu bestimmten verbalen Handlungen zu bewegen sucht, oder damit zeigt, wie er auf einen solcher Steuerungsversuch antwortet".

2. Möglichkeiten von kooperativem Handeln am Sozialamt

Ich habe weiter oben ausgeführt, daß rekonstruierende Paraphrasen ein Mittel der Nachkonstruktion des vom Dialogpartner Gemeinten und damit eine Möglichkeit zur Verständnisabsicherung im Dialog sein können. Damit sind sie der sprachliche Ausdruck der Fähigkeit des Individuums, sich in den anderen hineinzuversetzen, gleichzeitig verweisen sie aber auch auf das Maß an Kooperativität, das zwischen den Interaktionspartnern realisiert wird.⁴

Die Frage ist aber, inwieweit in einer solchen Institution wie dem Sozialamt überhaupt kooperatives Handeln möglich ist. Wie groß können die Handlungsspielräume sein, wenn das institutionelle Handeln durch Gesetze und Regeln bestimmt wird?

Die Hilfe, die das Sozialamt leistet, wird durch das Bundessozialhilfegesetz und den daran orientierten Maßnahmenkatalog der Sozialhilfe festgelegt, so daß die Freiheitsräume, die in dieser Institution eingeräumt werden können, zu einem großen Teil von den gesetzlichen Grundlagen bestimmt werden. Dennoch eröffnet gerade das Bundessozialhilfegesetz mit seiner Forderung nach Individualisierung der Hilfe (§ 3 des BSHG) Freiheitsräume, die dem Vertreter der Institution die Möglichkeit geben, die Interessen der Hilfesuchenden stärker miteinzubeziehen. Deshalb können es gerade die institutionellen Handlungen selbst sein, an denen sich Zwänge und Freiheiten erweisen, die in der Institution Sozialamt realisiert werden.

Ich meine, daß der Grad der Freiheit bzw. des Zwanges, der in einer Institution realisiert wird, von den Kommunikationsstrukturen innerhalb dieser Institution ablesbar ist, ablesbar auch an einzelnen Sprechhandlungen, wie z.B. an Aufforderungen zur Information, Aufforderungen zum aktionalen Handeln, Raten und Empfehlen, und – nicht zuletzt – lassen sich an den rekonstruierenden Paraphrasen Grade von Zwang und Freiheit ablesen.

Im folgenden werde ich zunächst noch näher auf die gesetzlichen Grundlagen der Sozialhilfe eingehen, auf ihre Ansprüche und ihre Ziele, um dann bei der Analyse der Paraphrasen danach zu fragen, inwieweit diese auf das Maß an Kooperativität, das realisiert wird, verweisen können.

2.1. Anspruch und Ziele der Sozialhilfe

Im Mittelpunkt der Sozialamtgespräche steht der Bürger, der in finanziellen und meist auch in persönlichen Schwierigkeiten ist und sich hilfesuchend an das Sozialamt wendet.

Zwischen den Kommunikationspartnern besteht aufgrund des Informationsvorsprunges der Beamten, ihrer Entscheidungsbefugnis und ihres Ermessensspielraumes eine asymmetrische Beziehung. Der Klient, der sich an das Sozialamt wendet, befindet sich oft in Unsicherheit und Angst, was zusätzlich ausgelöst oder verstärkt wird durch die Tatsache, daß der Klient sich in der Situation des Empfangens von Hilfe abhängig macht oder abhängig gemacht wird (Hege 1974, S. 65). Dem wird dadurch begegnet, daß man per Gesetz den Anspruch stellt, daß Sozialhilfe immer "Hilfe zur Selbsthilfe" sein soll.⁵ Weiterhin wird versucht durch den im BSHG formulierten Rechtsgrundsatz, daß jeder einen Anspruch auf Sozialhilfe hat, das hierarchische Verhältnis zwischen Gebendem und Nehmendem aufzuheben. Viele Klienten kennen diesen Anspruch nicht, sie kennen ihre Rechte jedenfalls nicht genau. Im Idealfall wird der Beamte den Klienten also über seinen Rechtsanspruch aufklären, wodurch er durch das Gesetz auch verpflichtet ist.

Nimmt man den Anspruch des Sozialhilfegesetzes, daß Sozialhilfe "Hilfe zur Selbsthilfe" sein soll, ernst, so ist es Aufgabe des Beamten, sich nicht nur über die finanzielle und berufliche Situation des Klienten zu informieren, sondern auch über seine persönlichen Probleme, denn beides ist nicht unabhängig voneinander zu sehen. Einerseits muß der Beamte also den Klienten in seiner Individualität erfassen, andererseits aber von seiner Individualität so abstrahieren, daß es ihm möglich wird, eine Entscheidung über die Gewährung einer Hilfeform im Sinne des Maßnahmenkatalogs der Sozialhilfe zu treffen. Er sollte in der Lage sein, alle Informationen aufzunehmen, um sie in ihrer Relevanz für die Problemsituation des Klienten zu überprüfen und um ihm möglicherweise durch eine persönliche Beratung weiterzuhelfen. Dazu bedarf es eines hohen Maßes an Bereitschaft zur Kooperativität des Beamten mit dem Klienten, die besonders stark gefordert wird, wenn ein Klient, der mit der Institution Sozialamt nicht vertraut ist, nicht unbedingt nur institutionenrelevante Informationen gibt, möglicherweise sogar seine ganze Lebensgeschichte erzählen möchte, was in vielen Fällen sicherlich auch zum Verständnis der Situation des Klienten beiträgt, wozu aber wohl selten genügend Zeit ist.

An den Beamten wird also eine – gesetzlich verankerte – Doppelanforderung gestellt: einerseits die komplexe Situation des Klienten auf einen Fall im sozialhilferechtlichen Sinne zu reduzieren, andererseits aber auch seine Konfliktsituation zu verstehen, seine Ängste und Unsicherheiten wahrzunehmen. Mit anderen Worten: Es wird also vom Beamten verlangt, sich auf die Perspektive des Bürgers einzulassen, gleichzeitig aber den Dialog so zu steuern, daß er die entscheidungsrelevanten Informationen erhält, d.h. er sollte in der Lage sein, den Klienten dazu zu veranlassen, institutionenrelevant zu kommunizieren, um die Zuordnung zum Maßnahmenkatalog der Sozialhilfe vollziehen zu können.

Es bedarf sicherlich einer umfassenderen Analyse, um zu ermitteln, welche Sprechhandlungen auf welche Weise solche Vermittlungsprozesse in Gang setzen. Ich werde mich hier auf einen Aspekt, den der rekonstruierenden Paraphrase, beschränken.

Am Beispiel der rekonstruierenden Paraphrase möchte ich im folgenden zeigen, ob und inwieweit die Beamten dieser doppelten Anforderung gerecht werden, indem ich darstellen möchte, wie die von den Beamten verwendeten Paraphrasen aussehen, an welchen Stellen, in welcher Funktion sie eingesetzt werden und daß sie oft nur scheinbar Ausdruck von Kooperativität sind.

3. Typen rekonstruierender Paraphrasen

Eine Analyse eines Korpus von zwölf Gesprächen am Sozialamt, die als Ton- bzw. Videoaufnahmen zur Verfügung standen⁶, führte mich auf inhaltlicher Ebene zur Unterscheidung von drei Typen: die vollständige Paraphrase, die zusammenfassende Paraphrase und die aspektualisierende Paraphrase.

3.1. Vollständige Paraphrasen

Vollständige Paraphrasen sind solche Paraphrasen, mit denen das in der ersten sprachlichen Einheit Erwähnte insgesamt mit ähnlichen Worten wiederaufgenommen wird.

Beispiel II:

Klient:

8 nein 5f5 ich habe eine
wohnung
gemietet die

8 ja 5f5 11

Beamter:

7wohnens7 da in untermiete 5f5
oder bei 7de7 eltern 5s5 oder was 8

7des7 is ihre ei:gene wohnung
ja 5s5 8

Auf intentionaler Ebene handelt es sich bei dieser Paraphrase um eine Aufforderung zur Bestätigung⁷ (Indikatoren: Frageintonation und Sprechersignal⁸ ja). Die vollständige Paraphrase hat hier wie meistens rückversichernde und verständnisabsichernde Funktion, wobei der Beamte sich voll auf die Perspektive des Klienten einläßt. Gleichzeitig hat sie die Funktion, einen bestimmten Sachverhalt von nun an als gegeben voraussetzen zu können.

3.2. Zusammenfassende Paraphrase

Zusammenfassende Paraphrasen sind solche Paraphrasen, mit denen das in der paraphrastischen sprachlichen Einheit Erwähnte insgesamt jedoch in komprimierter Form wiederaufgenommen wird.

Beispiel III:

Klient:

ach die 7ham7 alles kreuz und
quer 414 so ne (GEDEHNT) 1 4s4
schreinerarbeiten 5s5 dann 7 ham
se 7dat7 wieder 5s5 dann 7ham7
se 7dat7 is n kleinen subunter-
nehmen der 1 kleine aufträge
aufnimmt 5f5 ne 5s5

Beamter:

3hm n 3 5f5 der macht also alles

Im Gesprächsverlauf gesehen, hat diese Form der Paraphrase eindeutig gliedernde Funktion, indem der Beamte damit ein Thema abschließt und gleich darauf ein neues Thema beginnt. Sicherlich deutet er damit auch an, daß er den Klienten verstanden hat.

3.3. Aspektualisierende Paraphrase

Mit den meisten der in den Gesprächen am Sozialamt gefundenen Paraphrasen wird aber eine Aspektualisierung vollzogen.

Ich spreche dann von einer aspektualisierenden Paraphrase, wenn ein oder mehrere Aspekte der ersten Äußerung in unveränderter oder modifizierter Form durch die Paraphrase wiederaufgenommen werden.

Am Sozialamt lassen sich vier Arten von Aspektualisierungen unterscheiden: konkretisierende und dekonkretisierende Aspektualisierung, expandierende Aspektualisierung und reduzierende Aspektualisierung.

3.3.1. Konkretisierende Aspektualisierung

Im Beispiel IV liegt eine konkretisierende Aspektualisierung vor:

Klientin:

ja 5f5 wir sind unfähig
zu zahlen 5f5 1

Beamter:

also sie selber können es nicht
7zolen7 5f5 1

Die Aspektverschiebung kommt hier durch die unterschiedliche Referenz von *wir* und *sie selber* zustande. Aus dem Kontext wird ersichtlich, daß die Deixis *wir* sich auf die Klientin selbst und ihre Mutter bezieht, während der Beamte sich mit der Deixis *sie selber* nur auf die Klientin bezieht. Damit hat der Beamte eine konkretisierende Aspektualisierung vorgenommen.

3.3.2. Dekonkretisierende Aspektualisierung

Eine dekonkretisierende Aspektualisierung wird in der folgenden Gesprächseinheit (V) vollzogen:

Klient:

ende mai 5f5 1

8 zweiundzwanzigsten

8 dreihundertachtzig

Beamter:

7na7 s letzte geld wann 7des7
ungefähr 7komme 7 is

ende mai
und in welcher höhe 5s5 8
zweiundzwanzigsten rum
ja 5s5 8

Der Beamte paraphrasiert die genaue Zeitangabe *zweiundzwanzigsten* des Klienten durch die vagere und weniger konkrete Zeitangabe *zweiundzwanzigsten rum*.⁹ Diese wenige genaue Angabe notiert er sich dann. Mit dieser unkonkreteren Aspektualisierung legt der Beamte den Klienten weniger fest und gibt ihm mehr Spielraum.

3.3.3. Expandierende Aspektualisierung

Von einer expandierenden Aspektualisierung soll dann gesprochen werden, wenn die Paraphrase gegenüber der ursprünglichen Äußerung einen oder mehrere neue thematische Aspekte enthält.

Im Beispiel VI wird die Paraphrase gegenüber der Originaläußerung um einen Aspekt erweitert.

Klient:

Zäh2 1 für september die is
auch bezahlt 1 schon 5f5
ja 5f5

die hab ich bezahlt 5f5

8 919 3 jaz3 1 ... 1 3 jaz 3

8 919 3genau z3

Beamter:

die miete für september is noch
nicht bezahlt in ihrem zimmer
ne 5s5 1

wer hat die denn bezahlt 5s5 1

die 7ham7 sie: noch
bezahlt aus ibrem 1 aus ibrem 8
ersparten
praktisch 5f5 8 111

Hier enthält die Paraphrase des Beamten gegenüber der Äußerung des Klienten einen Aspekt mehr, indem der Beamte hinzufügt, aus welchen Mitteln der Klient die Miete bezahlt hat. Diese Angabe hatte der Klient vorher nicht gemacht, der Beamte bietet sie ihm als Erklärungsmöglichkeit an, was der Klient auch dankend annimmt. Es sieht so aus, als wolle der Beamte dem Klienten an dieser Stelle "auf die Sprünge helfen", um zu verhindern, daß er mit einer Angabe wie "ich habe dafür gearbeitet" eine Kürzung der Sozialhilfe bewirkt.

Alle drei Typen, die konkretisierende, dekonkretisierende und die expandierende Aspektualisierung haben verständnisherstellende Funktion. Gleichzeitig dienen sie der Ratifizierung von Sachverhalten, auf die sich nun beide Kommunikationspartner als eine gemeinsames Wissen berufen können.

3.3.4. Reduzierende Aspektualisierung

Eine reduzierende Aspektualisierung liegt dann vor, wenn mit der Paraphrase ein oder mehrere Aspekte der ursprünglichen sprachlichen Einheit weggelassen werden. Im Beispiel VII handelt es sich um eine solche reduzierte Aspektualisierung:

Klient:

2äh2 11 april 1 mai: 1
im mai 5f5 1 und dann is
im juni die 1 die: einmonatige
sperrzeit eingetreten 5f5 1

Beamter:

wann 7ham7 sie s letzte mal geld
7kriegt7 5f5 1

im mai 5f5 11

Der Klient beantwortet die Informationsfrage des Beamten zunächst nicht eindeutig, sondern in seiner Antwort zeigt sich eine Unsicherheit darüber wann er das letzte Mal Geld erhalten hat. Er überlegt, während er antwortet und kommt dann im Laufe seiner Antwort zu dem Schluß, daß er *im mai* zum letzten Mal Geld erhalten habe.¹⁰

Die weitere Information des Klienten, daß dann im Juni die einmonatige Sperrzeit eingetreten sei, nimmt der Beamte nicht auf. In jedem Fall geht es dem Beamten wohl nur um die Absicherung des genauen Monats der letzten Zahlung.

Die Paraphrase hat hier die Funktion der Verständnisabsicherung, gleichzeitig aber auch themensteuernde Funktion. Dem Beamten geht es hier um die für die Entscheidungsfindung relevante Information.

4. Die reduzierende Aspektualisierung als Ausdruck scheinbarer Kooperativität

Nachdem ich nun die verschiedenen Typen vorgestellt habe, möchte ich auf den in der Einleitung erwähnten kritischen Aspekt kommen. Ich möchte an zwei weiteren Beispielen zeigen, wie zwei Beamte mit Hilfe der reduzierenden Aspektualisierung eine eindeutige Zuordnung der Situation des jeweiligen Klienten zum Maßnahmenkatalog der Sozialhilfe leisten, wie wenig sie sich aber dabei auf die Perspektive der Klienten einlassen.

Die beiden Textausschnitte, die ich im folgenden analysieren werde, sind zwei verschiedenen Gesprächen entnommen.

In dem Gespräch, aus dem der erste Ausschnitt stammt (Beispiel VIII), handelt es sich bei dem Klienten um einen ehemaligen Versicherungs-

angestellten im Rentenalter, der durch mißlungene Geschäfte in Schulden geraten ist und außerdem krank wurde, so daß er eine Zeitlang auf Mittel der Sozialhilfe angewiesen war. Jetzt möchte der Mann wissen, inwieweit das Sozialamt ihm bei einer möglichen Wiederaufnahme seiner Tätigkeit finanziell zunächst einmal helfen kann. Der Klient kommt aber ganz zum Schluß des Gesprächs dazu, sein wirkliches Anliegen vorzubringen, da der Beamte immer schon seine Intention zu antizipieren glaubt, den Klienten unterbricht und dessen Absichten und Ziele selbst formuliert.

Mit folgendem Gesprächsausschnitt beginnt das ganze Mißverständnis

Klient:

Beamter:

ich bin ja immer noch bei der
Firma 1 und jetzt bin ich fühl
ich mich wieder gesund bis auf
den grauen star der noch operiert
werden 2e2 werden muß 5s5 1 7gel7
und ich könnte wieder arbeiten
7des7 war ja mal ... gewesen

sie können also bei die:ser firma
wieder arbeiten wo sie bisher ge-
arbeitet 7ham7

Hier wird die personale Deixis *ich* der Äußerung des Klienten in der Paraphrase zu *sie*. Der Konjunktiv I *könnte* wird in der Äußerung des Beamten zum Indikativ *können*. Durch den Indikativ und das Einfügen des konkludierenden *also* unterstellt der Beamte eine Faktizität, die der Klient mit seiner Äußerung nicht realisiert hat. Dieser hat nur von der Möglichkeit, wieder zu arbeiten gesprochen. In der adverbialen Bestimmung *bei der Firma* wird der bestimmte Artikel durch die lokale Deixis *dieser* ersetzt, die wiederum durch den lokalen Nebensatz *wo sie bisher gearbeitet 7ham7* expliziert wird. Daß der Klient sich jetzt gesund fühle *bis auf den grauen star der noch operiert werden muß*, wird vom Beamten nicht aufgenommen, da diese Information für die momentane finanzielle Situation nicht relevant scheint. Wichtig für ihn als Vertreter der Sozialhilfe ist nur die Tatsache, daß der Mann wieder arbeiten kann. Die Aktualisierung erfolgt also in die Richtung des für die Zuordnung zum Maßnahmenkatalog relevanten Aspekts, in diesem Fall, daß die Unterstützung durch die Sozialhilfe wahrscheinlich überflüssig wird.

Die eine an ihn gestellte Anforderung, zu entindividualisieren und zu verallgemeinern hat dieser Beamte hier sicherlich erfüllt. Wie wenig er sich aber auf die Perspektive des Klienten einläßt, zeigt schon der Wechsel vom Konjunktiv zum Indikativ, d.h. die Unsicherheit, die sich im Konjunktiv des Klienten ausdrückt, nimmt der Beamte nicht wahr, jedenfalls scheinbar nicht wahr und unterstellt dem Klienten eine Sicherheit, die

dieser nicht hat, denn dieser wollte ja nur wissen, ob das Sozialamt ihm grundsätzlich ein Startgeld zahlen würde. Die geforderte Beratung wird nicht erteilt.

Ob der Mann wirklich arbeitsfähig ist, diese Frage wird im gesamten Gespräch nicht angesprochen. So fragt sich am Ende, ob die fünfhundert Mark, die dem Mann als Startgeld für die Aufnahme seiner Tätigkeit zugesagt werden, wirklich sinnvoll eingesetzt sind, ob dem Mann nicht auf andere Weise besser geholfen wäre, z.B. mit ihm zu überlegen, ob es nicht sinnvoller für ihn wäre, sich erst einmal der notwendigen Operation zu unterziehen und dann vielleicht nur noch eine Teilzeitarbeit aufzunehmen.

Der zweite Gesprächsausschnitt entstammt einem Gespräch, in dem ein junger arbeitsloser Mann, dem das Arbeitsamt das Geld für einen Monat gesperrt hat, um Sozialhilfe bittet. Das Verhalten des Mannes gleicht dem eines Bittstellers. Er ist äußerst unsicher, und es wird immer wieder sichtbar, wie unangenehm ihm der Gang zum Sozialamt war.

Bei diesem Beispiel (IX) handelt es sich um eine Paraphrase, die nicht direkt der Äußerung des Klienten folgt, dazwischengeschaltet ist eine Phase, in der der Beamte die Personalien des Klienten aufnimmt und noch einige Detailfragen zum Erhalt des Arbeitslosengeldes stellt. Mit der Paraphrase definiert er dann zusammenfassend das Problem des Klienten und schließt die Problemdefinitionsphase dadurch ab.

Klient:

ich hab bis dorthin über zehn
mark stundenlohn 7ghabt7 1 jetzt
hat 7des7 arbeitsamt mir das geld
für einen monat 7gesperrt7 1 weil
ich für siebenmarksechzig 7a7
schicht- und akkordarbeit nicht
angenommen hab 11 da is der brief
1 bitte

Beamter:

sie 7ham7 1 bis dreizehnten vierten
praktisch 1 7ham7 sie 11 arbeits-
losengeld erhalten 5s5 11 dann ist
die sperre eingetreten weil sie
7soagen7 1 weil sie 1 7a7 arbeit
nicht angetreten 7ham7

Die Aspektualisierung wird hier in folgender Richtung vollzogen: Die auf die aktuelle Gegenwart verweisende Deixis *jetzt* wird durch ein *dann* ersetzt, das eine zeitliche Folge ausdrückt. Dadurch und mit Hilfe der passivischen Formulierung *ist die Sperre eingetreten* wird der Vorgang in die Vergangenheit verlegt. Der Klient formuliert aber seine Äußerung im Präsens, wodurch er auch auszudrücken scheint, daß er mit dem Vor-

gehen des Arbeitsamtes immer noch nicht einverstanden ist. Der Beamte aber verlegt die Maßnahme des Arbeitsamtes in die abgeschlossene Vergangenheit und macht sie damit zu einem Vorgang, an dem es nichts mehr zu rütteln gibt.

Im folgenden Teil der Paraphrase wird diese durch das einleitende *sie 7soagen7* zu einer expliziten Paraphrase. Jedoch zitiert der Beamte den Klienten unvollständig. Den Aspekt, daß es sich bei der nicht angetretenen Arbeit um eine *schicht- und akkordarbeit für siebenmarksechzig* handelt, nimmt der Beamte nicht auf. Wichtig für ihn und damit für die notwendig werdenden Maßnahmen ist nur die Tatsache, daß dem Klient das Geld gesperrt wurde. Hier stellt der Beamte wieder einen eindeutigen Bezug zum Maßnahmenkatalog her, ohne sich auf die Gesamtproblematik des Klienten einzulassen.

Darauf, daß dieser zum ersten Mal arbeitslos ist und das auch fünfmal im Gespräch als Rechtfertigung wiederholt, geht der Beamte während des gesamten Gesprächs nicht ein. Die Art der Arbeit, die der Klient hatte antreten sollen sowie die Tatsache, daß dieser mit der Maßnahme des Arbeitsamtes nicht einverstanden ist, spielt für den Beamten ebenfalls keine Rolle. Wahrscheinlich hat er solche Geschichten auch schon oft gehört, und es würde ihn zu viel Zeit kosten, jede dieser Geschichten auf ihre Richtigkeit hin zu überprüfen.

Wenn auch vom Standpunkt des Beamten aus vielleicht verständlich, so bleibt doch festzuhalten, daß er den Klienten nur etikettiert und auf seine Individualität, in diesem Fall besonders auf seine Unsicherheit und die Frage, warum der Klient die ihm angebotene Schicht- und Akkordarbeit nicht angenommen hat, nicht eingeht. Es wäre sicherlich auch im Sinne der Sozialhilfe wichtig gewesen, in Erfahrung zu bringen, ob der Klient gewichtige Gründe hatte, eine solche Arbeit abzulehnen (z.B. daß er von seiner Ausbildung her eine höhere Qualifikation vorweisen konnte) oder ob er nur aus einer Abneigung heraus diese Arbeit abgelehnt hat. Eine Klärung dieses Punktes wäre schon allein deshalb notwendig gewesen, um ihn möglicherweise über seine Rechte und Pflichten aufklären zu können und um eventuell einer längeren Arbeitslosigkeit vorzubeugen.

Die letzten beiden Paraphrasen verweisen auf ein nur scheinbar kooperatives Verhalten. Statt sich auf die Perspektive der Klienten einzulassen, klammern diese beiden Beamten mit Hilfe der Paraphrasen bestimmte Themen aus dem Gespräch aus, d.h. die Paraphrasen werden hier als dialogthematische Steuerungsmittel eingesetzt.

5. Zusammenfassung und Wertung

Zusammenfassend möchte ich noch einmal auf die Funktion der rekonstruierenden Paraphrase verweisen. Während bei der vollständigen Paraphrase die verständnisherstellende und verständnisabsichernde Funktion im Vordergrund steht, hat die zusammenfassende Paraphrase eher gesprächsgliedernde und themenabschließende Funktion. Bei der konkretisierenden, dekonkretisierenden und expandierenden aspektualisierenden Paraphrase steht wiederum die verständnisabsichernde Funktion im Vordergrund. Alle diese Formen der Paraphrase verweisen darauf, daß der Beamte bemüht ist, sich auf die Perspektive des Klienten einzulassen.

Die Funktion der reduzierenden Aspektualisierung liegt nicht in erster Linie in der Verständnisabsicherung oder Gesprächsgliederung, sondern darin, das Gespräch thematisch zu steuern. Bei der Problemdarstellung geben die Klienten oft redundante Informationen im Sinne der Sozialhilfe, d.h. sie beherrschen die institutionenrelevanten Sprechhandlungen nicht. Mit Hilfe der aspektualisierenden Paraphrase lenkt der Beamte das Gespräch in eine bestimmte Richtung, klammert Aspekte aus und veranlaßt den Klienten dazu, beim relevanten Thema zu bleiben. Hier erweist sich die reduzierende Aspektualisierung als ein Mittel, den institutionenfremden Kommunikationspartner, also den Bürger, dazu zu veranlassen, institutionenrelevant zu kommunizieren und seine Rolle als Antragssteller besser auszufüllen.

Damit wäre die positive Leistung der reduzierenden Aspektualisierung angesprochen. Problematisch wird für mich der Einsatz solcher Paraphrasen, wenn die Aspekte, um die reduziert wird und die meist für den Klienten sehr wichtig sind, im weiteren Gespräch überhaupt nicht mehr aufgenommen werden, wie es in den beiden als letztes analysierten Beispielen der Fall war. Die Frage ist, ob sie dann nicht zu inadäquaten Mitteln werden, erweisen sie sich doch nur als Mittel einer direktiven Gesprächsführung, durch die bestimmte thematische Aspekte ausgeklammert werden.

Hier dienen sie nur noch der Etikettierung des Bürgers und verweisen damit auf die Größe des Zwanges, der in dieser Institution ausgeübt wird.

Dabei unterstehen auch die Beamten den Zwängen dieser Institution. Abgesehen davon, daß sie meist keinerlei Gesprächsschulung durchlaufen haben, zwingt sie die große Zahl der Antragsteller, für die der einzelne Beamte zuständig ist und der damit verbundene Zeitdruck oft zu einem solchen Gesprächsverhalten. Ob der Anspruch der Sozialhilfe, Hilfe zur Selbsthilfe zu sein, so aber erfüllt wird, ist fragwürdig.

6. Schlußbemerkung

Die vorgestellte Typisierung erfolgte auf der Grundlage von zwölf Gesprächen und stellt deshalb zunächst nur einen ersten Schritt der Analyse dar. An einem größeren Korpus wäre zu überprüfen, ob es sich hier um eine typische Form der Gesprächsführung handelt. Weiter wäre zu analysieren, von welchen Beamten mit welchen Persönlichkeitseigenschaften und unter welchen institutionellen und situativen Bedingungen eine solche Form der Gesprächsführung realisiert wird.¹¹ Das heißt, es wäre zu klären, ob, wann, wo und für wen eine solche Gesprächsführung typisch ist.

Anmerkungen

- Ich danke Dorothea Bunse und Sibylle Wahmhoff, die die hier vorgestellte Typisierung von Paraphrasen mit mir diskutiert haben und deren Diskussionsbeiträge an vielen Stellen des Referats mit eingeflossen sind.

Ich danke auch Gisela Schoenthal und den Mitgliedern der Arbeitsgruppe "Beratungsgespräche" am Institut für deutsche Sprache, Mannheim, Karl-Heinz Bausch, Franz-Josef Berens, Werner Kallmeyer, Werner Nothdurft, Ulrich Reitemeier, Peter Schröder und den Teilnehmern der Jahrestagung des Instituts für Kritik und Bestätigung.

Mein Interesse an dem Thema "Paraphrasen" wurde im Rahmen meiner Mitarbeit im Projekt "Dialogstrukturen" geweckt, das – von der Deutschen Forschungsgemeinschaft finanziert – unter der Leitung von Prof. Dr. Hugo Steger in Freiburg durchgeführt wurde.

- 1 So besteht sehr häufig Identität bzw. Referenzidentität zwischen einzelnen Äußerungssteilen. Darüber hinaus können Paraphrasen explizit angekündigt werden, z.B. durch Formeln wie *mit anderen Worten, mit den Worten des Referenten*.

- 2 Übersicht über die Transkriptionszeichen:

1	stille Pause, kurz
11	stille Pause, lang
111	stille Pause, lang
2 2 z.B. 2äh2	gefüllte Pausen
3 3 z.B. Hörsignale: 3ja z3	zustimmend
3hm a3	ablehnend
3ja f3	fragend
3hm n3	Einverständnis mit der Sprecherrolle des aktuellen Sprechers
4s4	schnelleres Sprechtempo
4l4	langsames Sprechtempo
5s5	steigende Intonation
5f5	fallende Intonation
5g5	gleichbleibende Intonation

6 6 z.B. 6frau6	frauen	Wortfragmente	
7 7 z.B. 7na7		Dialektismen	
8 ... 8 z.B. 8	sozusagen jemand	8	simultanes Sprechen
9s9			Lautstärke stärker
9l9			Lautstärke leiser
...			unverständliche Redestelle
... ...			lange unverständliche Redestelle
:	z.B. ga:nz		Hervorhebung
angehbar/angebbar			Alternativlautung

Das Notationssystem wurde im Institut für deutsche Sprache, Mannheim, Forschungsstelle Freiburg, erarbeitet, Stand Dezember 1974.

- 3 Veronika Ullmer-Ehrich spricht von Reformulierungen in Gerichtsverhandlungen, die auch dort die Funktion der Ratifizierung von Sachverhalten haben. (siehe dazu den Beitrag "Linguistische Aspekte des forensischen Diskurses" in diesem Band.)
- 4 Ich danke den Diskussionsteilnehmern der Jahrestagung, Dieter Flader und Theo Herrmann, die mich darauf aufmerksam machten, daß an dieser Stelle der Begriff der Kooperativität günstiger sei als der der Rollenübernahme.
- 5 Siehe § 1 des Bundessozialhilfegesetzes.
- 6 Ein Teil der Gespräche wurden von mir an einem Sozialamt in einer Stadt Nord-Rheinwestfalens aufgenommen; ein anderer Teil wurde dem Projekt "Dialogstrukturen" von K. Scherer und seinen Mitarbeitern aus dem Projekt "Der menschliche Faktor in der Sozialplanung" zur Verfügung gestellt.
- 7 Siehe auch Steger 1975, S. 11.
- 8 Schwitalla bestimmt Sprechersignale als Signale, mit denen ein aktueller Sprecher gewöhnlicherweise prüft, ob das, was er sagt und kommunikativ tut, von seinen Zuhörern noch mit Aufmerksamkeit und Verständnis begleitet wird (Schwitalla 1977, S. 79).
- 9/10 Bei den hier angeführten Beispielen könnte man auch von "brief restate-ments" im Sinne von Duncan/Niederehe sprechen. (siehe Duncan/Niederehe, 1974, S. 236).
- 11 Scherer u.a. (1976) versuchen Persönlichkeitszüge zu ermitteln, die für das interpersonale Verhalten von Beamten bestimmend sein sollen (z.B. Dominanz, Extraversion, Machiavellismus, Rigidität). Solche als relevant erkannten Persönlichkeitszüge müßten dann zum Sprechhandeln der einzelnen Beamten in Beziehung gesetzt werden.

Literatur

- Bundessozialhilfegesetz mit Ausführungsgesetzen der Länder und anderen ergänzenden Vorschriften (1976). 13. neubearbeitete Auflage, Stand 15. September 1976, Mannheim
- Duncan, Starkey/Donald W. Fiske (1974): On signalling that it's your turn to speak, in: *Journ. of. Exp. Soc. Psychol.* 10 S. 234-247.
- Flamm, Franz (1976): Sozialwesen und Sozialarbeit in der Bundesrepublik Deutschland, 2. Aufl., 521 Troisdorf 1976.
- Hege, Marianne (1974): Engagierter Dialog. Ein Beitrag zur sozialen Einzelhilfe. München, Basel 1974.
- Rath, Rainer (1975): Kommunikative Paraphrasen, in: *Linguistik und Didaktik* 22, 1975, S. 178-227.
- Schank, Gerd/Gisela Schoenthal (1976): *Gesprochene Sprache. Eine Einführung in Forschungsansätze und Analysemethoden*, Tübingen 1976.
- Scherer, Ursula/Klaus R. Scherer/Linda Keim/Harald Wallbott (1976): Bürgernähe im Publikumsverkehr. Die Rolle des menschlichen Faktors in der Sozialplanung, in: Kaufman, Franz-Xaver (Hersg.), *Bürgernahe Gestaltung der sozialen Umwelt*, Meisenheim 1977, S. 237-272.
- Schwitalla, Johannes (1979): Dialogsteuerung in Interviews. Ansätze zu einer Theorie der Dialogsteuerung mit empirischen Untersuchungen (= *Heutiges Deutsch* I/15.), München 1979.
- Steger, Hugo (1975): Praxisbezogener Versuch über Sprechintentionen. Sao Paulo, September 1975 (Paper).
- Ullmer-Ehrich, Veronika (1980): Linguistische Aspekte des forensischen Diskurses. In diesem Band.
- Ungeheuer, Gerold (1969): Paraphrase und syntaktische Tiefenstruktur, in: *Folia Linguistica* III, 1969, S. 178-227.